

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, B. 2011. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Aryani, Dwi dan Rosinta, Febrina. 2010. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*. Volume 17, Nomor 2 hlm. 114-126
- Basir, M., Modding, B., Kamase, J., Hasan, S., 2015. Effect of Service Quality, Orientation Services and Pricing on Loyalty and Customer Satisfaction in Marine Transportation Services. *Int. J. Humanit. Soc. Sci. Invent.* 4, 01–06
- Ferrinadewi, Erna, 2008. *Merek dan Psikologi Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Gitosudarmo. 2011. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta
- Hidayat, Rahmat. 2009. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Nilai pelanggan terhadap kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Nasabah Bank mandiri. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*. Vol. V tahun 2009
- Ishak, A., dan Luthfi, Z., 2011. Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas: Studi Tentang Peran Mediasi Switching Costs, *Jurnal Siasat Bisnis*, Vol. 15, No. 1
- Kalalo, R.E. 2013. Customer Relationship Management dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen PT. Matahari dept.store, Manado. *Jurnal EMBA*. 1(4): 1553-1561
- Kotler Philip dkk, 2012. *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia, Buku Dua, Edisi Pertama*. Yogyakarta: Andy.
- Kotler, P. & Keller, K.L. 2013. *Manajemen Pemasaran* Jilid I Edisi ke 12. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P.J., dan G. Amstrong. 2011. *Principle Of Marketing*. Global Edition. Pearson Prentice Hall. New Jersey. Terjemahan A. Sindoro. 2012. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 14. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta
- Manap, Abdul. 2016. *Revolusi Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Mitra Wacana Media
- Mulyaningsih. 2013. Customer Relationship Management dan Kualitas Layanan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT Pandu Siwi Sentosa Manado. *Jurnal EMBA*. 1(4): 1729-1737

- Oliver, R.L. 2010. Whence Consumer Loyalty?. *Journal of Marketing*. 63: 33-44
- Rares, Angelina dan Rotinsulu Jopie Jorie. 2016. Pengaruh Harga, Promosi, Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di Toko Bengkel Gaoel Manado Town Square. *Jurnal EMBA*, 3 (2),592-604
- Sangadji, E.M., dan Sopiah. 2013. *Prilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai:Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Saravanakumar, G., 2014. Effect of service quality on customer loyalty: Empirical devidence from co-operative bank. *Int. J. Bus. Adm. Res. Rev.* 2, 87–94
- Setiadi, N.J. 2003. *Perilaku Konsumen: Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran*. Jakarta: Prenada Media.
- Sondakh, C. 2014. Kualitas Layanan, Citra Merek dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Tabungan: Studi pada Nasabah Taplus BNI Cabang Manado. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*. 3(1): 19-32
- Subagio Hartono, Saputra Robin. 2012. Pengaruh *Perceived Service Quality*, *Perceived Value*, *Satification* dan *Image Terhadap Customer Loyalty* (Studi Kasus Garuda Indonesia), *Jurnal Manajemen Pemasaran*,7(5): h:42-52
- Supranto, J. dan LimaKrisna. 2011. *Perilaku Konsumen*. Jakarta : Mitra Wacana Media
- Suwono, L. V., dan Sihombing, S. O. 2016. Factors Affecting Customer Loyalty Of Fitness Centers: An Empirical Study. *Jurnal Dinamika Manajemen*, Volume 7 No.1 Hal.45–55
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Strategi Pemasaran edisi 3*. Yogyakarta: Andi
- Tweneboah-Koduah, E., Farley, A.Y.D. 2015. *Relationship between Customer Satisfaction and Customer Loyalty in the Retail Banking Sector of Ghana*. *Int. J. Bus. Manag.* 11,249.
- Woran, Altje Tumbel, Paulina Van Rate, 2016. Pengaruh costumer relationship marketing, nilai, keunggulan produk dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah (studi pada bank mega jl. piere tendean mega mall manado). *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi Universitas Sam Ratulangi*. Volume 16 No. 01.hal 771-782